

# カギ・水まわり・ガラスのトラブルサービス 規約

## 1. 総則

### ■ 第1条(規約)

- 1.この規約(以下「サービス規約」といいます)は、株式会社ライフイン24(以下「当社」といいます)が提供する「カギ・水まわり・ガラスのトラブルサービス」(以下「本サービス」といいます)を、第3条に定める利用者に適用されます。
- 2.当社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎にその利用約款や利用上の注意等の諸規定(以下「諸規定」といいます)を設けることがあります。それらの諸規定はサービス規約の一部を構成するものとします。

### ■ 第2条(サービス規約の変更)

- 1.当社は、目的の遂行に必要な場合又は経済情勢の変動等のやむを得ない事情が生じた場合は、会員等の承諾又は会員等への事前通知なく会員規約を追加若しくは変更できるものとします。この場合、本サービスの利用条件は、変更後の規約に基づくものとします。
- 2.サービス規約または本サービスの内容に変更の必要が生じた場合は、当社およびサービス提供企業の運営するホームページ上で告知します。

### ■ 第3条(定義)

- 1.「利用者」とは、サービス規約に同意の上、当社所定の手続きを行い、当社がこれを承諾した者をいいます。
- 2.「サービス対象物件」とは、利用者が本サービスの提供を受ける住居として指定した住居をいいます。

### ■ 第4条(本サービスの利用及び種類)

- 1.利用者は、サービス規約の定めるところに従い本サービスを利用することができます。
- 2.サービス対象者が本サービスを利用する場合は、氏名・住所・連絡先を申し出るものとします。
- 3.本サービスの個々の内容、利用方法や時間等は、発行のパンフレット(以下「パンフレット」といいます)等で利用者が確認するものとします。
- 4.本サービスは、日本国内に限り提供されるものとします。

### ■ 第5条(譲渡禁止等)

利用者は、本サービス権利を第三者に譲渡したり、売買、質権の設定その他の担保に供する等の行為はできないものとします。

### ■ 第6条(有効期限と更新)

- 1.本サービスの有効期間は申込日の3日後または、利用者対象物件入居日のどちらか遅い日から開始となります。
- 2.会員が本サービスを更新する場合、当社が定める方法で継続できるものとします。

### ■ 第7条(加入資格の取り消し)

- 1.利用者が退会を希望する場合には、退会希望日の30日前までに届出るものとします。
- 2.利用者が次のいずれかに該当した場合、当社は利用者の承諾なくサービス資格を取り消すことができるものと、当社は即時に本サービスの提供を停止できるものとします。
  - (1)入会申込み時に虚偽の申告をした場合
  - (2)サービス規約又は諸規定の定めに従って違反した場合
  - (3)不要な問い合わせや悪質ないたずら等で本サービスの業務に支障をきたした場合
  - (4)当社及びその関係者等に著しい迷惑や損害を与えた場合
  - (5)本サービスを規約外の内容で利用しようとした場合
  - (6)本サービス利用時において、当社又は業務委託先に対して、電話を長時間掛け続ける、必要以上に頻繁に掛ける等の行為を行い、当社及び業務委託先の業務を妨害し、若しくは業務に支障を与えた場合
  - (7)利用者の対応、態度、行動等から判断し、当社が適正に本サービスを提供することが困難であると判断し

た場合

- (8) 利用者に本サービスを提供する際に、当社又は業務委託先の社員及び第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を侵害する恐れがあると当社が判断した場合
- (9) 当社の催告にもかかわらず、滞納した会費を期限までにお支払いいただけない場合
- (10) その他、当社が利用者として不適切とみなした場合

#### ■第8条(個人情報)

1. 当社は、本サービスの申込みまたは利用等を通して知り得た利用者の個人情報(以下「個人情報」といいます)について、個人情報保護法の諸規定を遵守し、善良なる管理者の注意をもって適正に管理します。
2. 利用者は、当社が次の場合において個人情報を使用することにあらかじめ同意するものとします。
  - (1) 本サービスの他、マーケティング活動、新たな商品開発、又は改善等に役立てるための各種アンケートの実施
  - (2) 本規約に記載のあるサービス提供企業、再委託先への会員等の個人情報の提供
  - (3) 本サービスの業務遂行に当たり当社は第三者に業務を委託する場合があります、この場合業務遂行に必要な範囲で、当該委託先、提携先及びサービス提供会社(以下「提供会社」といいます)への利用者の個人情報の提供
  - (4) 個人または公共の安全を守るために緊急に開示の必要性があると当社が判断したとき
  - (5) 本サービスの運営維持のため、又は当社の権利若しくは財産保護等に必要不可欠と判断したとき
  - (6) 申込承認作業並びに本サービスの提供及び問合せ対応のため
  - (7) 本サービスに関する情報を通知するため
  - (8) 当社及び提供会社が行う宣伝物の送付、電子メール等の営業案内のため
  - (9) 本サービスの本来的・付帯的な機能・サービス等の提供若しくは利用者の依頼に基づくサービス提供のため、提供会社との間で取次ぎをする場合、又は共同利用する場合
  - (10) その他、当社が利用者のために必要と適正理由によって判断したとき
3. 利用者は当社及び提供会社が会員の以下の個人情報を所定の方法で取得し、これを利用することに同意します。
  - (1) 姓名、性別、生年月日
  - (2) 郵便番号、住所、電話番号及びメールアドレス等の連絡先
  - (3) その他当社が必要と判断した事項等

#### ■第9条(免責)

1. 当社は、利用者が本サービスの利用によって生じた損害(他者との間で生じたトラブル等に起因する損害等を含む)等について、一切の責任を負いません。
2. 当社は、利用者がその有効期間中に本サービスを利用できなかったことによる不利益の発生等について、一切の責任を負いません。
3. 情報の利用について、これを利用者強制するものではなく、利用した責任は利用者へ帰属するものとします。
  - (1) 会員に不正な行為があった場合又は会員が不正な行為を行うおそれがある場合
  - (2) サービスを規約外の内容で利用しようとした場合(サービス対象物件に関し会員との賃貸借契約の範囲外についての本サービスの提供を含む)
  - (3) サービス利用時において、当社または業務委託先に対して、電話を長時間掛け続ける、必要以上に頻繁に掛ける等の行為を行い当社及び業務委託先の業務を妨害または、業務に支障を与えた場合

#### ■第10条(管轄裁判所)

本サービスに関し訴訟の必要性が生じた場合は、東京地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

### 3. トラブルサポート

#### ■第11条(サービス内容)

1. 利用者は次の各号のトラブルが生じたとき、専用フリーダイヤルで、24時間365日、トラブル解決のための情報提供または緊急サポートを受けることができます。
  - (1) 鍵の紛失又は故障等、鍵のトラブル

(2)水まわりのトラブル

(3)ガラスのトラブル

2.緊急サポートを会員等が受ける場合、次の提示が必要となります。

免許証、又は顔写真と現住所が印字されている且つ、1枚で確認が出来る身分証明書(ただし、免許証等の身分証明証の住所が本サービス対象物件の所在地との一致が必要です)。

3.現場作業を行った際に、関係各社への状況報告のため現場写真を撮る場合があることを予め承諾するものとします。

#### ■第12条(利用料金)

1.利用者は、有効期間内において24時間365日、専用のフリーダイヤルで、割引料金にて利用できるものとします。

2.当社は、利用料金等の請求業務を、当社の指定する第三者に委託することがあり、利用者はこれを承諾するものとします。

#### ■第13条(免責)

次の各号のいずれかに該当するトラブルはサービス対象外とします。

(1)建物共用部分に関わるトラブル(共用廊下、エントランス等)

(2)立会いができない場合のトラブル

(3)午後9時以降午前9時までの時間帯における破錠による鍵解錠の場合

(4)利用者以外からの要請

(5)サービス対応後の二次対応工事

(6)対象住居では無い物件でのトラブル

(7)退室・転居等の理由での原状回復のための要請

(8)専用フリーダイヤルを利用しない場合

(9)当サービス以外に要請し対応された場合

(10)利用者が、サービス規約等に違反した場合

(11)自然災害、天災、暴動等に起因する場合

(12)天災地変等の自然災害によりサービス対象物件への到着が困難であると判断した場合又は本サービスのコールセンターにおいて利用者からの受電が困難な場合

(13)利用者の住所が離島・島嶼及び当社のサービス提供が困難な山間部に変更になった場合

(14)その他当社が不適切と判断した場合